Aide financiere aux etudes

Entente de gestion 2001-2002

La gestion par resultats

[Titre fourni par le catalogueur]

ENTENTE DE GESTION 2001-2002

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2001 — 01-00495
ISBN 2-550-37922-5
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

106-01168/

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE 5

1 PRÉSENTATION 7

1.1 Aide financière aux études 7
1.2 Mission, mandat et programmes 7
1.3 Rôle 8
1.4 Objectifs généraux et indicateurs 8
1.5 Valeurs de gestion 9

2 FONCTIONNEMENT DE L'UNITÉ 10

2.1 Organisation 10
2.2 Ressources humaines et financières 11
2.3 Clientèle, produits et services 11
2.4 Qualité des services 12
2.5 Recours 12

3 RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTES ET DES DIRIGEANTS 13

3.1 Ministre 13
3.2 Sous-ministre 13
3.3 Directeur général de l'Aide financière aux études 13
3.4 Vérificateur interne 13
3.5 Vérificateur général 13

4 MODALITÉS DE GESTION 14

4.1 Cadre administratif 14
4.2 Mesures d'allégement 14
4.3 Indicateurs de performance 14
4.4 Reddition de comptes 14

5 SERVICES REÇUS 15

5.1 Partenariat avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers 15
5.2 Services ministériels particuliers 15

6 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE L'ENTENTE DE GESTION 16

ANNEXE 1

Organigramme 19

ANNEXE 2

Objectifs généraux et particuliers et indicateurs 20

PRÉFACE

L'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation, depuis maintenant quatre ans. Cette période a permis d'implanter divers outils de suivi des opérations et de reddition de comptes. Les informations ainsi obtenues sont à la base des documents afférents au statut administratif de l'Aide financière publiés annuellement, soit l'Entente de gestion, le Plan d'action et le Rapport annuel de gestion.

La dernière année a été marquée par l'adoption au plan gouvernemental de la Loi sur l'administration publique et la formation d'une nouvelle équipe de direction à l'Aide financière aux études. La loi instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats, sur la transparence de l'administration et sur la reddition de comptes et ce, en vue d'améliorer les services aux citoyens. L'Aide financière aux études adhère à ces principes. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation vient confirmer cet engagement.

Dans la foulée de ces événements, afin de matérialiser sa volonté d'améliorer ses services aux étudiantes et aux étudiants, l'Aide financière aux études a opté pour une démarche favorisant davantage la gestion par résultats. Cette démarche a permis d'identifier des objectifs généraux et particuliers, des moyens à privilégier, des cibles à atteindre. Différents indicateurs ont été retenus afin de suivre et d'apprécier les résultats.

Cette approche teinte partiellement l'Entente de gestion et le Plan d'action 2001-2002 de l'Aide financière aux études. Ces documents se distinguent des textes antérieurs par une mise en évidence des objectifs poursuivis par l'organisation et des moyens qu'elle se donne pour les atteindre.

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études complétera une réflexion stratégique afin de mieux se positionner par rapport à sa clientèle et aux services qu'elle dispense. Elle préparera aussi son passage du statut d'unité autonome de service à celui d'agence. Dans ce contexte, l'Entente de gestion et le Plan d'action 2001-2002 marquent une transition.

Le directeur général,

Claude Provencher

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et lui permet de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission, mandat et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accessibilité à la formation secondaire professionnelle et aux études supérieures. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui en ont la volonté et la capacité. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette;
- le Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde);
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Elle met à la disposition de la clientèle un Bureau des plaintes, un Bureau de révision et un Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires. Elle assure l'évaluation, le développement et la promotion des programmes d'aide financière.

1.3 Rôle

Le rôle de l'Aide financière aux études est double. D'une part, elle attribue une aide financière aux étudiantes et aux étudiants après analyse et traitement de leur demande. Les établissements d'enseignement agissent à cet égard comme ses partenaires, notamment pour la remise des certificats de prêt et des chèques de bourse. D'autre part, elle est chargée de la gestion des prêts, qui s'effectue avec les établissements financiers. Cette fonction comprend le paiement des intérêts dus sur les prêts pendant les études, le traitement des réclamations pour pertes de capital et d'intérêts et le recouvrement auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier.

1.4 Objectifs généraux et indicateurs

L'Aide financière aux études s'inscrit dans la philosophie de la Loi sur l'administration publique qui instaure un nouveau cadre de gestion en vue d'améliorer les services aux citoyens. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

Afin de concrétiser sa volonté d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études a opté pour une démarche de gestion par résultats qui a permis de définir des objectifs généraux et particuliers, des moyens à privilégier, des cibles à atteindre. Différents indicateurs ont été retenus afin de suivre et apprécier les résultats.

En ce qui concerne les objectifs, l'Aide financière aux études a adopté des objectifs généraux qui se déclinent en objectifs particuliers propres aux divers volets d'activité de l'organisation. Des moyens ont été retenus pour atteindre ces objectifs particuliers. Dans une perspective de reddition de comptes, l'Aide financière a opté pour deux types d'indicateurs. Des indicateurs particuliers, liés aux activités, aux moyens et à leurs résultats, sont généralement de nature opérationnelle. S'ajoutent des indicateurs complémentaires qui, sans être directement liés à une cible, viennent compléter le portrait des résultats atteints et en faciliter l'interprétation. Certains des indicateurs particuliers sont de nature suffisamment stratégique pour s'arrimer aux objectifs généraux de l'Aide financière aux études. Ils sont nommés indicateurs généraux.

Par son plan d'action 2001-2002, l'Aide financière aux études désire accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, tout en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de sa clientèle. Elle vise donc l'atteinte des quatre objectifs généraux suivants :

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.

Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.

Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

Les indicateurs généraux retenus sont présentés à l'annexe 2. Ils sont mis en relation avec les objectifs particuliers qui permettront la réalisation des objectifs généraux.

1.5 Valeurs de gestion

La Loi sur l'administration publique instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats déterminés, sur la transparence de l'administration et sur la reddition de comptes et ce, en vue d'améliorer les services aux citoyens. L'Aide financière aux études privilégie des valeurs de gestion qui s'inscrivent dans la philosophie de cette loi. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

L'amélioration des services de l'Aide financière aux études se traduit, entre autres, par une accessibilité accrue, une remise de l'aide financière dans les délais fixés, un traitement équitable et confidentiel des dossiers, et aussi par l'adaptation du Régime d'aide financière en vue de tenir compte des besoins de la clientèle. Ces mesures supposent une implication constante du personnel qui se traduit par la courtoisie dont fait preuve chacune et chacun d'eux envers la clientèle, par la clarté de la langue parlée et écrite dans les communications, par des formulaires faciles à remplir et par des démarches simplifiées pour les clients. Ces mesures signifient, avant tout, le respect du client et de sa situation de même que l'écoute de ses besoins.

La reddition de comptes permet de connaître le degré d'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études et de voir dans quelle mesure le service donné à la clientèle répond aux attentes. Les résultats obtenus engendrent une rétroaction, contribuant ainsi à la poursuite de l'amélioration des services.

La gestion par résultats est une approche qui met en évidence les objectifs poursuivis, les moyens retenus et les cibles visées, et qui transforme les opérations quotidiennes en un projet mobilisateur pour l'ensemble de l'équipe de l'Aide financière aux études.

2 FONCTIONNEMENT DE L'UNITÉ

2.1 Organisation

L'organisation de l'Aide financière aux études reflète les processus d'attribution et de gestion de l'aide auxquels sont associées les unités de soutien.

Dans le cadre de l'administration des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et des règlements en vigueur, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution est responsable des opérations reliées à la détermination de l'admissibilité et du montant d'aide à accorder aux étudiantes et aux étudiants. Elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle. Les responsables de l'aide financière des établissements d'enseignement assurent le suivi auprès de celle-ci, tout en la conseillant.

La Direction de la gestion des prêts est chargée des opérations qui découlent des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés ainsi que du traitement des réclamations pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle voit au recouvrement, auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement, des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier. Elle administre des programmes d'aide financière à l'intention des ex-étudiantes et ex-étudiants en situation financière précaire (Programme de remboursement différé). Elle maintient et développe des liens avec les partenaires des établissements financiers.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités de l'Aide financière aux études et d'assurer à la clientèle des technologies et des liens de communication efficaces. Elle est chargée de la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

L'Unité des politiques et programmes est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la conception, la mise en œuvre, l'évaluation et l'adaptation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

L'Unité des communications fait connaître à la clientèle actuelle et potentielle les dispositions du Régime d'aide financière aux études. À ce titre, elle est responsable des publications et des activités d'information de l'Aide financière aux études.

Le Bureau de révision, à la demande d'une étudiante ou d'un étudiant, réexamine la décision rendue par l'Aide financière aux études concernant l'admissibilité au Programme de prêts et bourses ou réévalue le montant de l'aide accordée.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Celui-ci examine la requête pour ensuite donner son avis au ministre, qui rendra une décision finale.

Quant au Bureau des plaintes, il reçoit les plaintes écrites des personnes qui sont insatisfaites de la qualité des services reçus de l'Aide financière. Il les analyse et en assure le suivi.

Les responsables de l'aide dans les 354 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études compte, pour assurer la gestion des prêts, sur des responsables de l'aide dans quelque 1 050 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec.

2.2 Ressources humaines et financières

Pour mener à bien ses activités, l'Aide financière aux études compte sur un effectif total de 201 employées et employés permanents et elle engage, au besoin, du personnel occasionnel. Elle disposera, en 2001-2002, d'un budget de fonctionnement de 12 454 600 $.

En 2001-2002, les crédits alloués pour l'attribution de l'aide financière totaliseront 340 299 200 $ et se répartiront de la manière suivante entre les éléments du programme : 170 687 900 $ pour les bourses d'études consécutives aux prêts, 162 836 000 $ pour le paiement des intérêts dus aux établissements financiers, le Programme de remboursement différé et le Programme de remise de dette ainsi que les provisions pour créances douteuses et 6 775 300 $ pour les autres bourses.

2.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde), dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2001-2002, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 150 000 demandes de prêt, 100 000 demandes de bourse, 7 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 6 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 100 000 demandes relatives à un changement de situation ainsi que de 20 000 demandes de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle continuera à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle analysera les demandes de remise de dette et traitera quelque 420 000 enveloppes reçues par courrier.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera de 1 000 à 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements par écrit et par téléphone à plus de 100 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 700 000 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 58 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsqu'un remboursement total de la dette a été effectué, lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur.

2.4 Qualité des services

La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation énonce les principes généraux sur lesquels le Ministère fonde ses rapports avec les citoyennes et les citoyens. On y précise notamment les mesures adoptées par l'Aide financière aux études relativement à ses programmes. Ces mesures sont les suivantes :

- L'accessibilité en tout temps au service téléphonique interactif et au site Internet permet à l'étudiante et à l'étudiant de savoir où en est rendu le traitement de son dossier et le montant de l'aide qui lui sera accordé; il ou elle peut aussi obtenir des renseignements sur les différents programmes d'aide offerts;
- Un service personnalisé de renseignements et de conseils par téléphone et au comptoir d'accueil permet d'obtenir des renseignements sur toute question relative aux règles d'attribution et sur les démarches à faire pour obtenir une aide financière; l'étudiante ou l'étudiant peut également savoir où en est le traitement de son dossier et, le cas échéant, le montant de l'aide qui lui sera accordée;
- Lorsqu'une étudiante ou un étudiant fait appel aux services de l'Aide financière aux études, elle ou il peut s'attendre à recevoir une réponse dans un délai déterminé pour une demande de prêt ou de bourse ou à la suite d'une demande de révision. On l'informera rapidement et clairement des recours dont elle ou il dispose pour faire réviser une décision qui lui apparaît injustifiée ou pour demander une dérogation.

2.5 Recours

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte.

Lorsqu'une personne désire contester une décision rendue par l'Aide financière aux études concernant son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou le montant d'aide financière qui lui a été alloué, elle peut s'adresser au Bureau de révision. Ce dernier reçoit et traite la demande le plus rapidement possible et s'assure que sa réponse est conforme à la Loi sur l'aide financière aux études et au règlement y afférent. S'il y a lieu, on effectue les modifications nécessaires.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise en raison d'un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Le Comité examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui prendra une décision.

Le Bureau des plaintes permet aux étudiantes et aux étudiants de faire valoir leur point de vue sur les services reçus. Si une personne s'estime lésée ou est convaincue que ses démarches n'ont pas été accueillies avec toute l'attention qu'elles méritaient, elle peut formuler une plainte.

Le Bureau des plaintes constitue une instance indépendante et impartiale où les étudiantes et les étudiants peuvent exercer leur droit de parole. Les plaintes sont traitées avec diligence et équité et demeurent confidentielles.

3 RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTES ET DES DIRIGEANTS

3.1 Ministre

Le ministre approuve les orientations et les objectifs stratégiques annuels de l'Aide financière aux études. Il en est responsable devant l'Assemblée nationale.

3.2 Sous-ministre

En conformité avec les objectifs stratégiques établis, le sous-ministre approuve l'Entente de gestion et le Plan d'action. En outre, il voit à l'évaluation du rendement de l'unité grâce à des indicateurs qui montrent dans quelle mesure les objectifs et les cibles fixés dans le plan d'action ont été atteints. Il demande au vérificateur interne d'examiner les indicateurs et leur mesure et de valider les données du Rapport annuel de gestion. Il peut également lui demander toute vérification ponctuelle qui lui apparaît nécessaire.

3.3 Directeur général de l'Aide financière aux études

Le directeur général assure la gestion des activités de l'unité. Il convient avec le sous-ministre du cadre de gestion et des modalités de reddition des comptes. Il prépare le plan d'action en fonction des orientations, des objectifs convenus avec le sous-ministre et des ressources disponibles. Il rend compte de la qualité des services et des résultats obtenus suivant les rapports établis et la périodicité fixée dans le présent document. Il rend publics l'Entente de gestion, le Plan d'action annuel et le Rapport annuel de gestion.

3.4 Vérificateur interne

Le vérificateur interne valide, à la demande du sous-ministre, les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion.

3.5 Vérificateur général

Comme tout organisme public, l'unité autonome de service est sujette à une vérification du Vérificateur général.

4 MODALITÉS DE GESTION

4.1 Cadre administratif

L'Aide financière aux études fait partie intégrante du ministère de l'Éducation. Elle est assujettie au cadre administratif gouvernemental en vigueur pour l'ensemble des ministères, principalement à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration financière, à la Loi sur l'administration publique et aux conventions collectives de travail. En tant qu'unité autonome de service, ses obligations à l'égard des organismes centraux et des partenaires désignés, comme le Conseil du trésor et le Protecteur du citoyen, restent les mêmes. Cependant, elle peut bénéficier de mesures d'allégement administratif pour faciliter son action.

4.2 Mesures d'allégement

L'unité autonome de service peut bénéficier de diverses mesures d'allégement administratif pour la gestion des ressources humaines en ce qui a trait plus particulièrement à l'engagement de personnel occasionnel et à la dotation des emplois. Ainsi, l'unité autonome de service peut engager du personnel occasionnel au-delà de son effectif autorisé si elle a les disponibilités budgétaires nécessaires. Elle peut aussi convenir, avec le Secrétariat du Conseil du trésor, d'une entente de service en vue de combler rapidement tout emploi permanent ou occasionnel (accès aux listes de rappel et à la banque de candidatures).

4.3 Indicateurs de performance

Les indicateurs sont à la fois un outil de gestion et une façon de rendre des comptes. L'annexe 2 présente les indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des objectifs généraux adoptés par l'Aide financière aux études en 2001-2002. Ces indicateurs sont de nature stratégique. L'ensemble des objectifs, cibles et indicateurs est présenté dans le Plan d'action 2001-2002.

4.4 Reddition de comptes

L'entente de gestion et le plan d'action annuel, qui contiennent notamment les indicateurs et les objectifs établis, sont rendus publics. En cours d'année, les autorités du Ministère reçoivent un rapport d'étape sur les progrès accomplis et les difficultés éprouvées. Les activités réalisées et les résultats obtenus font l'objet d'un rapport annuel de gestion validé par le vérificateur interne. Ce rapport est rendu public en même temps qu'un nouveau plan d'action annuel.

5 SERVICES REÇUS

5.1 Partenariat avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables de l'aide dans les 354 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Ces personnes jouent en effet un rôle de premier plan pour renseigner la clientèle sur les programmes d'aide financière aux études ou l'évolution de leur dossier. Elles se chargent aussi de la confirmation du statut d'études à temps plein et de la remise de l'aide financière proprement dite. L'Aide financière aux études leur assure une formation adéquate et un soutien technique et informatique approprié. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente.

En matière de gestion des prêts, les partenaires de l'Aide financière aux études sont les responsables de l'aide des quelque 1 050 centres de prêts des établissements financiers du Québec. Outre leur fonction naturelle de prêteur, les établissements financiers exercent un rôle de conseil auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants qui éprouvent des difficultés passagères à rembourser leurs prêts. Les établissements financiers doivent utiliser tous les moyens à leur disposition pour recouvrer les prêts avant d'invoquer la garantie gouvernementale pour perte de capital et d'intérêts.

5.2 Services ministériels particuliers

L'Aide financière aux études continue de recevoir les services habituels des autres unités administratives du ministère de l'Éducation, particulièrement de la Direction générale de l'administration, de la Direction générale des technologies et de l'information et de la Direction des affaires juridiques. Ces unités spécialisées lui prêtent assistance pour certaines questions particulières, comme la gestion des ressources humaines, les avis juridiques, l'attribution et la gestion de contrats.

6. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE L'ENTENTE DE GESTION

La présente entente entre en vigueur à la date de sa signature. Le sous-ministre de l'Éducation et le directeur général de l'Aide financière aux études ont la responsabilité de réviser annuellement cette entente afin de la faire évoluer en fonction des besoins du système et des modifications apportées aux contextes légal, administratif et organisationnel entourant les activités de l'Aide financière aux études.

Révisée à Québec le 18 juillet 2001

Le sous-ministre de l'Éducation,

André Vézina

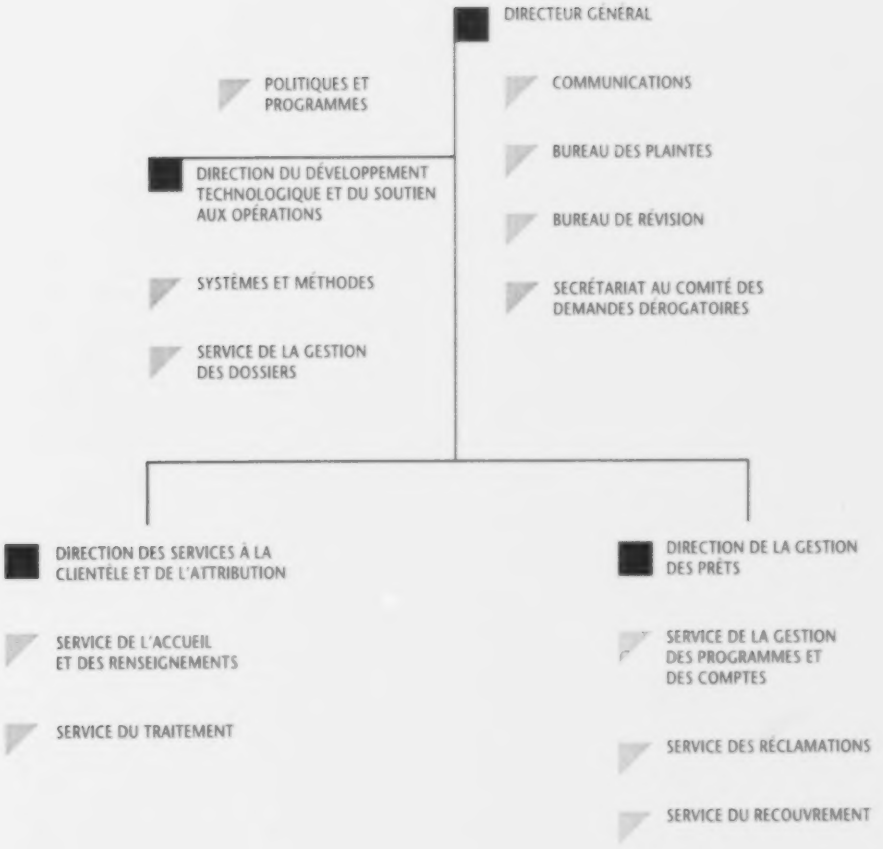
Le directeur général de l'Aide financière aux études,

Claude Provencher

ANNEXES

ANNEXE 1

Organigramme



ANNEXE 2

Objectifs généraux et particuliers et indicateurs

Objectifs généraux et particuliers	Indicateurs généraux
Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un Régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.	
• Faire connaître le Régime d'aide financière aux études à la clientèle actuelle et potentielle afin que les personnes concernées puissent en bénéficier pleinement.	– Nombre et pourcentage des établissements d'enseignements et financiers rejoints – Indicateur d'impact de la campagne d'information sur la clientèle potentielle (à développer) – Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités d'information
• Offrir un Régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle compte tenu des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doit faire face la population étudiante.	– Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au Régime
• Permettre à l'étudiante et à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière.	– Montant des intérêts sur les prêts pour études remboursés aux établissements financiers – Nombre et pourcentage des étudiantes et des étudiants recevant une bourse
Améliorer la qualité des services à la clientèle.	
• Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services d'accueil et de renseignements de l'Aide financière aux études.	– Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif – Taux d'accessibilité au service Internet – Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
• S'assurer de remettre l'aide financière à l'étudiante ou à l'étudiant dans le délai fixé.	– Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé – Volume de demandes d'aide financière reçues – Montant global et moyen de l'aide allouée
• Percevoir efficacement les créances afin d'assurer la pérennité du Régime.	– Montant des créances recouvrées
• Donner suite aux recours avec équité et diligence.	– Pourcentage des recours traités dans les délais fixés

Objectifs généraux et particuliers	Indicateurs généraux
Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.	
• Offrir, en collaboration avec ses partenaires, un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.	– Taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services
Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.	
• S'assurer que l'organisation développe et partage avec son personnel une vision de l'aide financière qui lui permette d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.	– Degré d'avancement des grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études – Nombre et pourcentage de personnes formées selon les exigences de leur poste
• Poursuivre le renouvellement des systèmes et l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter le traitement de l'information, tant au sein de l'Aide financière aux études que parmi la clientèle externe et les partenaires.	– Degré d'avancement du projet CONTACT – Pourcentage des demandes remplies par Internet
• Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du Régime d'aide financière aux études.	– Coût de revient moyen par cliente ou client du Régime d'aide financière aux études